

## “PROCOLO DE RESPUESTA CORPORATIVO CHILE- PERÚ FLESAN TE ESCUCHA”



	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
ELABORADO POR:	Betsy Ramírez	Encargada de Prevención de Delitos	
REVISADO POR:	Diana Hernández	Subgerente de SSOMAC	
APROBADO POR:	Dusan Zlatar Alfredo Moyano Betsy Ramírez	Gerente General - DVC Gerente General - FDP Jefa de Riesgos y Cumplimiento Corporativo	
VERSIÓN: 01		FECHA: 14/09/2020	

## CONTENIDO

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	LINEAMIENTOS GENERALES	4
4.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	6
4.1.	Alerta	6
4.2.	“Grupo Flesan Te Escucha”	7
5.	MIEMBROS Y FUNCIONES	7
5.1.	Comités Investigadores	7
5.2.	Comité Resolutivo	8
5.3.	Operador de Grupo Flesan Te Escucha	8
6.	ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA	1
6.1.	Captura	1
6.1.1.	Objetivo	1
6.1.2.	Actividades de esta etapa	1
6.1.3.	Lineamientos específicos	1
6.2.	Filtro	2
6.2.1.	Objetivo:	2
6.2.2.	Actividades de esta etapa	3
6.2.3.	Lineamientos específicos	3
6.3.	Planeamiento de la investigación	4
6.3.1.	Objetivo:	4
6.3.2.	Actividades de esta etapa	5
6.3.3.	Lineamientos específicos	5
6.4.	Investigación	6
6.4.1.	Objetivo:	6
6.4.2.	Actividades de esta etapa	6
6.4.3.	Lineamientos específicos	6
6.5.	Respuesta	9
6.5.1.	Objetivo:	9
6.5.2.	Actividades de esta etapa	9
6.5.3.	Lineamientos específicos	9
	Anexo N° 1: Definición de Términos	11
	Anexo N° 2: Criterios de Clasificación y Escalamiento	12
	Anexo N° 3: Reporte de alertas del Operador de Grupo Flesan Te Escucha	15

---

Anexo N° 4: Listado de Chequeo de alertas	15
Anexo N° 5: Niveles de criticidad de las alertas	17
Anexo N° 6: Criterios para definir el equipo de trabajo	18
Anexo N° 7: Protocolos de comunicación interna y externa	19

## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo establecer los lineamientos a seguir para dar respuesta de manera adecuada, homogénea y oportuna a las alertas reportadas que afecten al Grupo Flesan (en adelante “el Grupo”), identificar malas prácticas, comportamientos inadecuados y/o delictivos que menoscaben las normas establecidas dentro del GRUPO, de nuestro Sistema de Gestión de Prevención de Delitos (SGPD) para con ello mitigar riesgos a los cuales podríamos vernos expuestos.

## 2. ALCANCE

La metodología definida en el presente documento aplica a todos los miembros del **Comité Investigador, Comité Resolutivo**, así como a aquellos colaboradores que intervienen en el presente Protocolo.

## 3. LINEAMIENTOS GENERALES

- El Grupo cuenta con un sistema confidencial de reporte de alertas (en adelante “**Grupo Flesan Te Escucha**”) disponible para todos los colaboradores, clientes, proveedores actuales o potenciales, o cualquier otra persona relacionada con el Grupo; a través del cual pueden cumplir con su obligación de comunicar cualquier desviación de los valores o de las normas internas del Grupo, faltas a la ética, conductas ilegales, incumplimiento de las leyes vigentes o cualquier otra clase de irregularidades (en adelante Alerta<sup>1</sup>).
- **El Operador de Grupo Flesan Te Escucha y el Grupo se comprometen a mantener estricta confidencialidad sobre la identidad del colaborador que comunique su alerta**, asegurando un ambiente laboral libre de represalias o perjuicios de cualquier tipo.
- **No se deben compartir las denuncias con el denunciado.**
- Todas las alertas recibidas por el Operador de Grupo Flesan Te Escucha, serán enviadas al Comité Investigador correspondiente al país del cual proviene la alerta, siguiendo los protocolos de clasificación y escalamiento establecidos en el Anexo N° 2<sup>2</sup>, y de acuerdo a los plazos acordados con el Grupo (ver Anexo N° 3<sup>3</sup>).
- Las alertas serán analizadas siguiendo los lineamientos establecidos por el Comité Investigador, a fin de identificar aquellos que, en base a la información recabada, serán sujetos a investigación, establecidos en el Anexo N° 4<sup>4</sup>.
- Las alertas que serán sujetas a investigación, son aquellas que reúnan la evidencia suficiente que sustente el accionar incorrecto, para iniciar el proceso de investigación, de acuerdo con el proceso de toma de decisión del Grupo.
- **Principios Rectores:**
  - **Confidencialidad**
    - ✓ Con la finalidad de proteger la información de cada caso y a las personas que participen en las investigaciones (en calidad de denunciantes, denunciados o testigos), el procedimiento se llevará a cabo en la más estricta confidencialidad y reserva. La confidencialidad significa que la investigación y su contenido sólo deben comunicarse y tratarse con personas individualmente determinadas y especialmente autorizadas. Es importante que lo mismos involucrados mantengan y cuiden la confidencialidad evitando conversaciones de pasillo.
    - ✓ La confidencialidad se garantiza con las siguientes medidas:

<sup>1</sup> Ver Anexo N° 1: Definición de términos.

<sup>2</sup> Ver Anexo N° 2: Criterios de clasificación y escalamiento.

<sup>3</sup> Ver Anexo N° 3: Reporte de alertas del operador Flesan Te Escucha.

<sup>4</sup> Ver Anexo N° 4: Listado de chequeo de alertas.

- Las denuncias de Acoso Laboral y/o Acoso Sexual sólo serán gestionadas por el Subgerente de RRHH, el Jefe de Riesgos y Cumplimiento Corporativo y el Oficial de Cumplimiento/Encargado de Prevención de Delitos.
- De ser necesario se requerirá el apoyo del área Legal y/o abogados externos o profesionales expertos en temas de Acoso Laboral y/o Acoso Sexual.
- El Comité Resolutivo tiene un rol que opera con imparcialidad e independencia, lo que le permite tomar decisiones informadas en base a un informe de investigación y las conclusiones presentadas, para definir las sanciones o medidas correctivas que permitan resolver el caso.

➤ **Bilateralidad**

- ✓ Tanto el denunciante como el denunciado tendrán derecho a ser escuchados, realizar sus descargos y fundamentar sus dichos. Asimismo, ambas partes podrán presentar testigos y evidencias que deberán ser consideradas por el investigador.
- ✓ En virtud de ello, siempre en la notificación de inicio de la investigación, el investigador insta e invita a los involucrados a presentar sus descargos por escrito y en la misma presentación acompañar pruebas y ofrecer testigos.

➤ **Imparcialidad**

- ✓ Para garantizar que el proceso de investigación sea objetivo y permita tomar decisiones fundadas, sin sesgos y evitando todo tipo de discriminación, se considerarán tanto los hechos que confirman como los que descartan la acusación. Asimismo, el investigador será un tercero imparcial, carente de conflictos de interés con los involucrados.

➤ **Responsabilidad**

- ✓ Es deber de cada denunciante tener presente todos los aspectos de la denuncia, haciéndola con toda la seriedad que corresponde y sabiendo que, frente a una denuncia de mala fe, basada en argumentos, evidencia u otros, que sean comprobadamente falsos, podrá ser objeto de medidas disciplinarias.

➤ **Respeto**

- ✓ Las Investigaciones deben siempre conducirse en un ambiente y acciones respetuosas y dignas para todos los que toman participación en ellas.

➤ **Indemnidad**

- ✓ La empresa garantiza que nadie sufrirá represalias por el hecho de realizar una denuncia de buena fe, o por participar como investigador o testigo en una investigación.

➤ **Protección**

- ✓ En la medida que existan antecedentes suficientes que permitan considerar que la denuncia es real y seria, la empresa adoptará de inmediato medidas de resguardo para el denunciante o víctima en casos de abuso sexual (se debe considerar que la normativa peruana indica que para que un caso de abuso sexual proceda, debe de haber un denunciante y denunciado. En el caso el denunciante sea anónimo

no podría proceder la denuncia) o laboral, evitando que mantenga contacto con la persona denunciada, al menos mientras dure la investigación.

➤ **Información**

- ✓ Toda persona que haya denunciado formalmente un caso de Acoso Laboral y/o Acoso Sexual, tendrá derecho a obtener una respuesta escrita sobre el resultado de la investigación, así como a ser informada en todo momento del progreso de su caso. La empresa velará por resguardar la confidencialidad de cada caso al momento de entregar informar las conclusiones de investigación, pudiendo incluso anonimizar el informe o documento entregado para proteger a los testigos.

➤ **Celeridad**

- ✓ Las investigaciones se realizarán de la manera más rápida posible, en especial, las denuncias de Acoso Laboral y/o Acoso Sexual evitando generar incertidumbre en las personas involucradas, y dando prioridad a la reparación de las víctimas y la aplicación de las medidas correctivas que sean necesarias.

#### 4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

##### 4.1. Alerta

Es la comunicación de una situación que implica cualquier desviación de los valores o de las normas internas del Grupo, faltas a la ética, acoso laboral, acoso sexual, discriminación y violencia a la mujer, seguridad y salud profesional, infracciones a políticas o procedimientos internos, uso indebido de información privilegiada, alteración de registros o documentación del Grupo, conductas ilegales, como la comisión de delitos detallados en la normativa peruana, Ley N°30424 y sus modificaciones, éstos son: cohecho, tráfico de influencias, colusión, lavado de activos y financiamiento del terrorismo y en la normativa chilena, Ley 20.393 y sus modificaciones, tales como: lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional y extranjero, receptación, soborno entre particulares, negociación incompatible, administración desleal, apropiación indebida, contaminación de aguas., incumplimiento de las leyes vigentes o cualquier otra clase de irregularidades.

Los estados de las alertas pueden ser:

- **Nueva Alerta:** alerta recibida a través de “Grupo Flesan Te Escucha” pero aún no procesada.
- **Improcedente:** alerta que luego de ser procesada, no es investigada producto de que no está dentro del alcance de los tipos de alerta a reportar (Anexo N°2) o no se cuenta con la información necesaria después de 3 meses para continuar la investigación.
- **Referida:** alerta que no está dentro del alcance de los tipos de alerta a reportar Anexo N°2 del Protocolo de Respuesta.
- **Solicitud de información adicional:** alerta procedente y en espera cuya investigación está detenida por falta de elementos que permitan iniciar la investigación y en las que se haya solicitado mayor información.
- **En investigación:** alerta procedente que está siendo validada mediante una investigación.
- **Cerrada:** alerta procedente que ha sido investigada y resuelta por el Comité Resolutivo y cuyos planes de acción ya se han ejecutado.
- **En proceso de cierre:** alerta resuelta por el Comité Resolutivo cuyos planes de acción no se han terminado de ejecutar.

Sin perjuicio del estado de cada alerta, de tratarse de un delito, éste debe ser comunicado inmediatamente a la autoridad competente, según corresponda.

#### 4.2. "Grupo Flesan Te Escucha"

Medio anónimo a través del cual los colaboradores, proveedores, clientes actuales o potenciales, o cualquier otra persona relacionada con el Grupo, reportan alertas que consideran, afectan o pueden afectar al Grupo. **Grupo Flesan Te Escucha** está a disposición de todos los colaboradores, proveedores, clientes y otras personas, las 24 horas al día, los 7 días de la semana, los 365 días al año. Es completamente confidencial y protege la identidad de sus denunciantes.

### 5. MIEMBROS Y FUNCIONES

#### 5.1. Comités Investigadores (Perú y Chile)

Ente encargado de la evaluación, definición y ejecución de planes de acción por cada alerta recibida en su respectivo país (Perú o Chile).

Conformación:

Chile	Perú
Gerente de Legal. Gerente de Recursos Humanos. Jefe de Riesgos y Cumplimiento Corporativo	Subgerente de Recursos Humanos. Oficial de Cumplimiento/Encargado de Prevención de Delitos Jefe de Riesgos y Cumplimiento Corporativo (Chile) *Coordinadora de Gestión de Calidad (Auditor SSOMAC)

\*Si la alerta lo amerita participará del Comité la Coordinadora de Gestión de Calidad en su calidad de Auditor SSOMAC.

En caso la alerta lo amerite, se solicitará asesoría Legal interna o externa.

Funciones de acuerdo con los procedimientos contenidos en el Capítulo 6 del presente documento:

A. Captura:

- Recepcionar las alertas transmitidas por El Operador a través de la Plataforma Portal SPOTS.
- Mantener un registro en la Plataforma Portal SPOTS de la acción tomada para cada una de las alertas (Nueva Alerta, Improcedente, Referida, Solicitud de información adicional, En Investigación, En proceso de cierre, Cerrada).

B. Filtro:

Pre validación de la información recibida; es decir, corroborar que lo expuesto en la alerta, esté relacionado con el Grupo (p.e. verificar que las personas denunciadas laboren en el Grupo, que los proveedores involucrados hayan brindado servicios al Grupo, entre otros dependiendo de la alerta).

C. Planeamiento:

- Identificar el impacto<sup>5</sup> (reputacional, económico, normativo) que podrían tener las alertas en el Grupo.

<sup>5</sup> Ver Anexo N° 5: Niveles de criticidad de las alertas.

- Identificar los actores<sup>6</sup> que deberían participar en la realización de la investigación (determinadas áreas dentro del Grupo, estudios de abogados, externos expertos en realización de investigaciones, entre otros).
- Elaborar el plan de trabajo de los procesos de investigación.

D. Investigación:

- Resguardar la información de evidencia obtenida producto de la comunicación de la alerta.
- Dar inicio a procesos de investigación.

E. Respuesta:

- Tomar decisiones sobre la respuesta a las alertas derivadas, supervisadas e investigadas, según corresponda. Dependiendo de los resultados de la investigación, se debe identificar el público y tipo de respuesta según corresponda (respuesta al denunciante, mensaje a los colaboradores, mensaje al Directorio, mensaje a medios de prensa, entre otros).
- Enviar al Comité Resolutivo, según el criterio definido por el Comité Investigador, las resoluciones finales producto de la investigación y análisis de los casos.

5.2. Comité Resolutivo

Ente encargado de la aprobación de las resoluciones finales de los casos, definidas por el Comité Investigador.

Conformación:

Chile	Perú
Comité Investigador	Comité Investigador
Gerente General Área Corporativa	Gerente General de Servicios Compartidos
Gerente General de Servicios Compartidos	Director Ejecutivo
Director Ejecutivo	*Subgerente de SSOMAC
	** Gerente General

\* En el caso que en el Comité Investigador participe el Auditor SSOMAC participará en el Comité Resolutivo el Subgerente de SSOMAC.

\*\*En el caso que el denunciado (a) tenga relación jerárquica directa con el Gerente General.

Adicionalmente, en ambos países podrían sumarse el Gerente/Subgerente de la Unidad de Negocio relacionada con la denuncia si lo amerita.

**Funciones:**

- Evaluar las resoluciones finales producto de los procesos de investigación, con el objetivo de aprobar las medidas correctivas propuestas.
- Poner en conocimiento del Comité de Ética tales resoluciones con la finalidad de que éste proceda, según corresponda, a la adecuación, enmienda o mejora continua del Código de Ética.

Operador de Grupo Flesan Te Escucha

<sup>6</sup> Ver Anexo N° 6: Criterios para definir el equipo de trabajo.

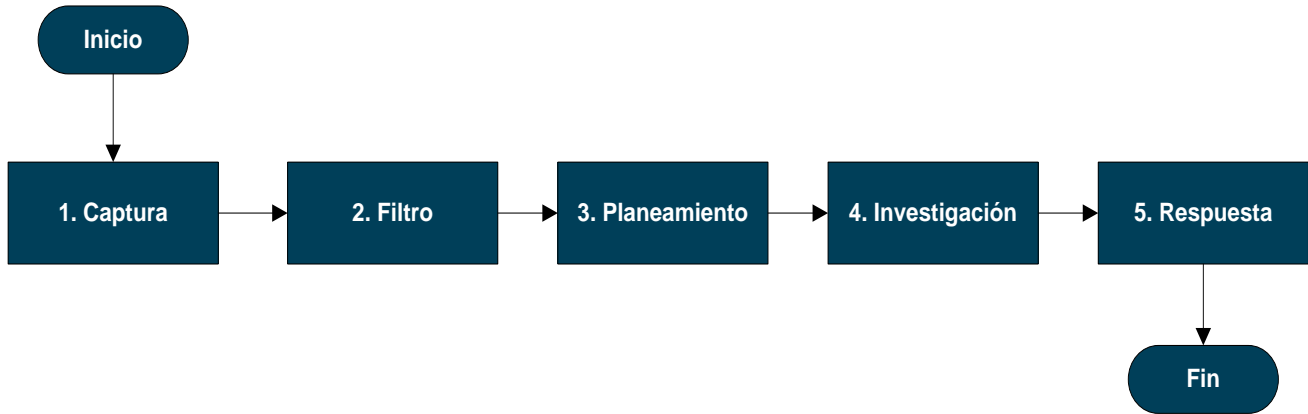


---

Firma profesional independiente encargada de la recepción, clasificación y registro de las alertas, así como también de la canalización de los mismos según la siguiente distribución:

- a) Nivel 1 - Alertas no relacionadas con los miembros del Comité Investigador y/o Comité Resolutivo:  
Estos casos serán reportados por El Operador a los secretarios del Comité Investigador, estos son: Oficial de Cumplimiento Corporativo Perú/Encargado de Prevención de Delitos, Gerente de Recursos Humanos Chile, Jefe de Riesgos y Cumplimiento Corporativo Chile-Perú, a través de la Plataforma Portal SPOTS.
  
- b) Nivel 2 - Alertas relacionadas con algún miembro del Comité Investigador y/o Comité Resolutivo:  
En el caso que la alerta involucre a un miembro del Comité Investigador será reportada vía email por El Operador al Gerente General Servicios Compartidos Chile o Perú, según la ubicación de la alerta. En el caso que la alerta involucre a un miembro del Comité Resolutivo que no sea parte del Comité Investigador se derivará al Jefe de Riesgos y Cumplimiento Corporativo Chile-Perú (alertas en Chile y Perú) y al Oficial de Cumplimiento Corporativo/Encargado de Prevención de Delitos Perú (alertas en Perú).
  
- c) Nivel 3 - Alertas relacionadas con los Gerentes Generales del Grupo: Estos casos serán reportados vía email por El Operador al Director Ejecutivo/presidente del Directorio del Grupo Esteban Salgado, mail: [esm@flesan.cl](mailto:esm@flesan.cl) y al Jefe de Riesgos y Cumplimiento Corporativo Chile-Perú.

## 6. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA

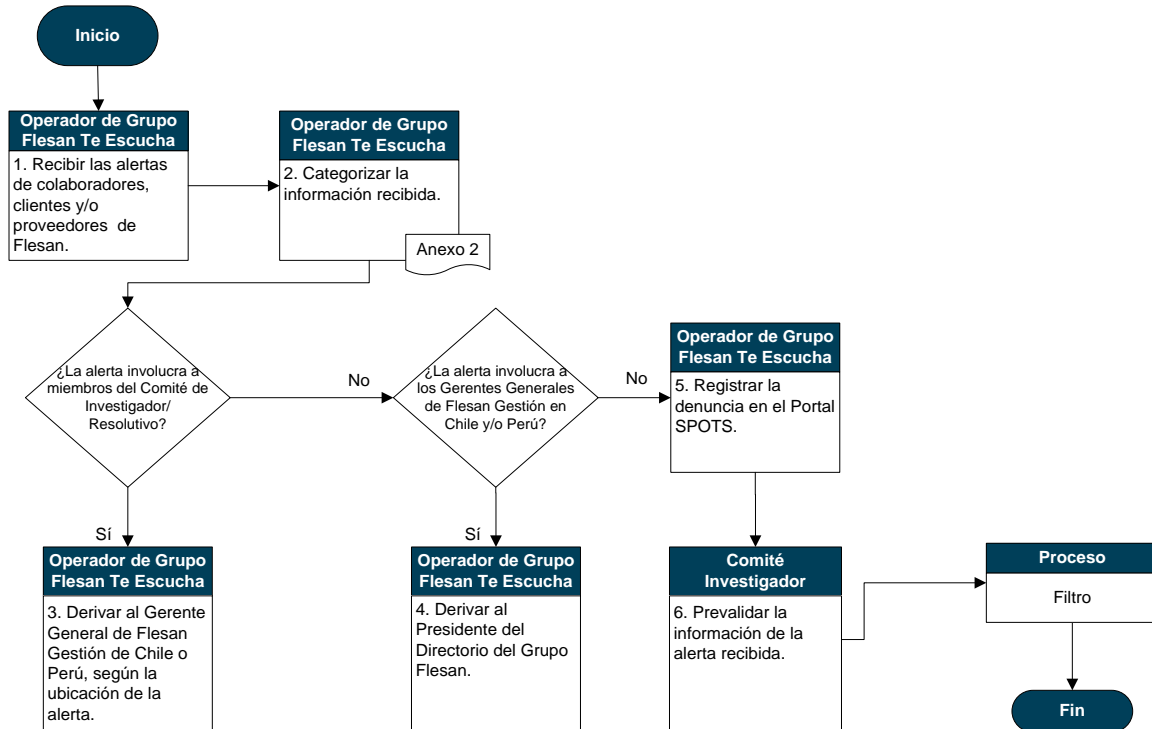


### Captura

#### 6.1.1. Objetivo

Recibir a través del **Grupo Flesan Te Escucha** las alertas comunicadas.

#### 6.1.2. Actividades de esta etapa



#### 6.1.3. Lineamientos específicos

- Todas las alertas serán recibidas por el Operador de **Grupo Flesan Te Escucha** a través de los medios establecidos:

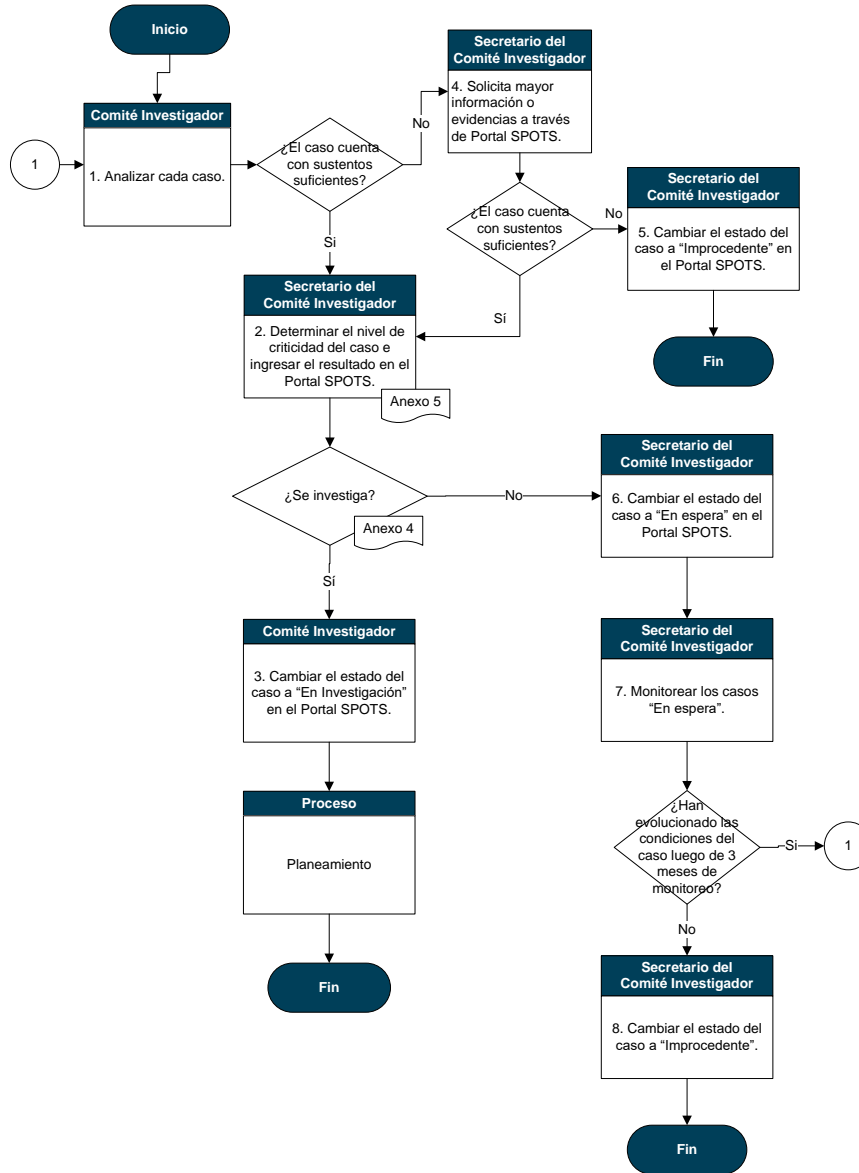
- Página Web:
    - [www.flesanteescucha.com](http://www.flesanteescucha.com)
  - Buzón de correo electrónico
    - [alertas@flesanteescucha.com](mailto:alertas@flesanteescucha.com)
  - Central Telefónica
    - Chile: 188-800-532-840 (número gratuito a nivel nacional)
    - Perú: 0-800-1-8338 (número gratuito a nivel nacional)
  - Buzón de voz
    - Chile: 188-800-532-840 (número gratuito a nivel nacional)
    - Número 0-800-1-8338 (número gratuito a nivel nacional)
  - Dirección Postal
    - Chile: Avenida Presidente Riesco 5435, piso 6. Las Condes, Santiago de Chile – Chile.
    - Perú: Av. Víctor Andrés Belaunde 171, San Isidro, Lima 27, Lima – Perú.
- El Operador de **Grupo Flesan Te Escucha** clasificará las alertas según los criterios de clasificación y escalamiento establecidos en el Anexo N° 2.
  - El Operador de **Grupo Flesan Te Escucha** comunicará las alertas recibidas según lo estipulado en el Anexo N° 2 a los secretarios del Comité Investigador de Chile y Perú, según los protocolos de comunicación establecidos en el Anexo N° 3.
  - **Es importante mantener la discreción y confidencialidad sobre la identidad de quien reporta una alerta y de los supuestos responsables de la alerta reportada, a fin de evitar represalias contra el primero, o un daño indebido a la imagen del segundo.**
  - Las alertas recibidas quedarán registradas en la Plataforma de registro de alertas *Portal SPOTS*, mediante la cual se podrá llevar un control adecuado de las mismas y se podrán identificar comportamientos irregulares reiterativos de los colaboradores que puedan servir para orientar futuras investigaciones. El secretario del Comité Investigador es responsable de actualizar el estado de los casos en la Plataforma.
  - **El Comité Investigador es responsable de validar preliminarmente la información utilizando el listado de chequeo disponible en el Anexo N° 4, a fin de confirmar los datos básicos de la misma y suficiencia de información disponible para iniciar una validación en profundidad.**
  - El secretario del Comité Investigador es responsable de monitorear periódicamente el estado de las alertas.

## 6.2. Filtro

### 6.2.1. Objetivo:

Atender de manera eficiente las alertas recibidas y realizar un apropiado análisis y evaluación de las mismas.

6.2.2. Actividades de esta etapa



6.2.3. Lineamientos específicos

- El Comité Investigador que reciba la alerta es el ente encargado de realizar las siguientes actividades:
  - Determinar si la alerta es o no procedente, para lo cual el Comité Investigador podría realizarse alguna de las siguientes preguntas para poder validar, en base a la información obtenida en la alerta reportada, si esta es suficiente para la toma de decisiones sobre ésta:

- ¿Se cuenta con suficiente información respecto a dónde, qué, quién y cómo?
  - ¿Se cuenta con evidencia relevante?
  - ¿Existen deficiencias en los controles de dicho procedimiento?
  - ¿Existen alertas anteriores relacionadas al área, modalidad o persona implicada?
  - ¿Es posible que sea una alerta de difamación?
  - ¿Se ha identificado un cambio importante en el estilo de vida de la persona implicada desde que se recibió la alerta?
  - ¿La persona implicada tiene motivos para buscar fuentes de ingresos adicionales a su remuneración?
  - ¿La persona implicada obtendría beneficios que justifiquen el nivel de riesgo al que se expone?
  - ¿Ha sucedido algún cambio reciente que afecte las necesidades de presupuesto de la persona implicada?
- Determinar el nivel de criticidad<sup>7</sup> de las alertas según sus características (v.g. impacto en la reputación, número y cargo de los involucrados, monto estimado de impacto financiero) con el fin de identificar el nivel de supervisión requerido para cada alerta. Dependiendo del caso, el Comité Investigador evaluará si es procede investigar la alerta recibida.
  - En los casos en los cuales el Comité Investigador requiera mayor información o evidencias relacionadas con las alertas recibidas, este Comité registrará su solicitud a través de Portal SPOTS para que pueda ser consultado a través de la opción de la página web de Grupo Flesan Te Escucha, de tal manera que el denunciante pueda visualizar dicha respuesta al ingresar a la opción de “Consulta” de la página web del canal.
  - En caso la persona que reporta una alerta lea el mensaje dejado por el Comité Investigador y decida brindar mayor información, esta nueva información será tratada como una nueva alerta que hace referencia al código de la alerta original (primera alerta). De esta forma, el Operador de Grupo Flesan Te Escucha la recibirá y reportará de acuerdo a lo descrito en la sección 6.1 del presente documento.
  - El secretario del Comité Investigador se encarga de actualizar el estado de las alertas en la Plataforma Portal SPOTS.
  - A manera de referencia, se sugiere que el Comité Investigador programe reuniones mensuales (en el caso de existir alertas) y/o reuniones extraordinarias para los casos considerados como críticos.

### 6.3. Planeamiento de la investigación

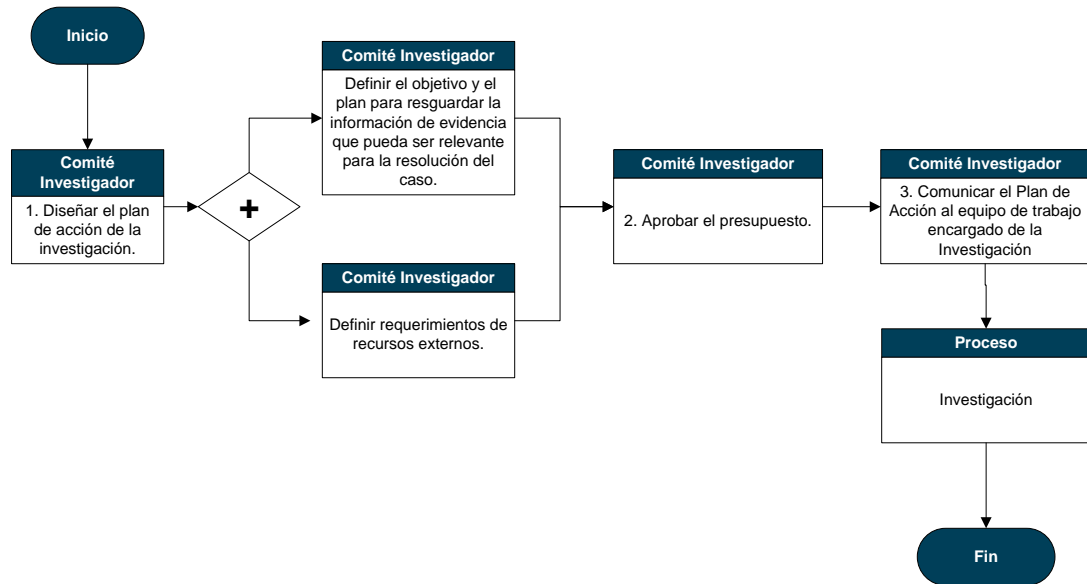
#### 6.3.1. Objetivo:

---

<sup>7</sup> Ver Anexo N° 5: Niveles de criticidad de las alertas.

Preparar el plan de acción para el desarrollo de las investigaciones de las posibles irregularidades, con el fin de estimar de manera adecuada el plazo, presupuesto y recursos a utilizar, para así cumplir con los objetivos del Grupo para cada alerta.

### 6.3.2. Actividades de esta etapa



### 6.3.3. Lineamientos específicos

- El Comité Investigador es el ente encargado de definir el plan de trabajo de la investigación, lo cual incluye los siguientes aspectos:
  - Alcance (v.g. período cubierto, personas a investigar, locaciones).
  - Hipótesis de trabajo.
  - Plazo estimado para la investigación.
  - Fuentes de información (v.g. documentos, información electrónica, entrevistas, fuentes públicas, visitas de campo).
  - Equipo de trabajo:
    - Se debe considerar el nivel de competencia, experiencia, independencia y objetividad requerido. Dependiendo del nivel de criticidad de la alerta, se evaluará además la necesidad de contratar recursos externos.
  - Presupuesto estimado:
    - Se deben considerar rubros de gasto como: discos duros externos, viajes nacionales, gastos eventuales (v.g. copias de documentos públicos, consultas en centrales de información), honorarios por servicios profesionales de asesoría externa, entre otros.

- Durante el proceso de planeamiento de la investigación, se deberá tener en cuenta **los factores de riesgo** asociados al desarrollo de la misma, entre ellos:

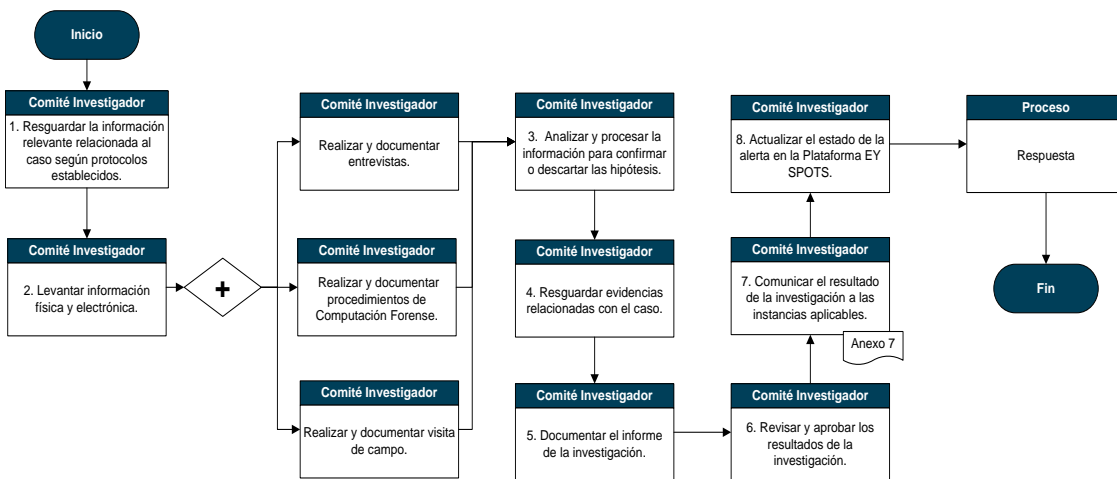
- Disponibilidad de información, herramientas y tecnología.
- Oportunidad de la investigación.
- Grado de urgencia relacionado con la seguridad e integridad personal.
- Contingencias legales.
- Incumplimiento normativo.
- Deterioro del ambiente laboral.
- Riesgo reputacional.

## 6.4. Investigación

### 6.4.1. Objetivo:

Obtener evidencia relevante que permita demostrar la responsabilidad de las alertas recibidas y soportar la toma de decisiones en respuesta a las irregularidades identificadas, mediante la utilización eficiente de los recursos asignados y el cumplimiento de la normatividad vigente.

### 6.4.2. Actividades de esta etapa



### 6.4.3. Lineamientos específicos

- Los procesos de investigación deben manejarse de manera confidencial, limitando el conocimiento de la alerta solamente a los miembros del Comité Investigador correspondiente y a aquellas personas que por sus funciones sea requerida su participación.
- La captura de información debe realizarse de manera inmediata, permitiendo la retención de los registros, documentos, equipos de cómputo y dispositivos de almacenamiento originales, los cuales deben ser custodiados en un lugar seguro.

- Los papeles de trabajo de la investigación, entrevistas y visitas de campo realizadas deben contener información suficiente (v.g. fuentes de información utilizadas, descripción detallada del trabajo realizado, conclusiones), clara y organizada; y deben ser documentadas (v.g. acta de entrevista) y centralizadas en un repositorio de información –bajo custodia del Comité Investigador correspondiente - para posteriores consultas.
- **Obligación de los Colaboradores: En las Investigaciones, a todo Colaborador le corresponden las responsabilidades de: i) colaborar en las actividades de la Investigación en las que su participación sea solicitada; y, ii) abstenerse de toda acción que pueda interferir con ella, como, por ejemplo, eliminar, esconder o alterar registros o evidencia, falta a la verdad o dificultar o hacer más gravoso el desarrollo de la Investigación.**
- **Los colaboradores que tengan un cargo de jefatura y reciban una denuncia de forma directa, tienen la responsabilidad de derivarla de forma inmediata al Oficial de Cumplimiento o Encargado de Prevención de Delitos.**
  
- **Entrevistas:**
  - ✓ El Investigador procurará entrevistar a todas las personas que puedan aportar antecedentes útiles para la Investigación.
  - ✓ La primera gestión que debe realizar un Investigador para efectuar una entrevista es citar a la persona indicando claramente que se trata de una entrevista como diligencia de una Investigación. Las fechas, horarios, duración y objeto de las entrevistas deberán anunciarse con un tiempo razonable de anticipación, respetando los horarios de trabajo y los descansos del entrevistado. En cuanto al objeto, dicho antecedente podrá ser omitido de la citación si tal revelación amenazare el éxito de la diligencia. Las entrevistas se realizarán en las oficinas del Investigador o en otro lugar que garantice un entorno privado y el resguardo de la confidencialidad. Deberá solicitar al entrevistado la firma del “anexo 8 Autorización de Entrevista”.
  - ✓ Al inicio de la entrevista y antes de comenzar con las preguntas, el Investigador deberá comunicar lo siguiente:
    - **Rol del entrevistado:** el Investigador deberá informar al entrevistado el rol bajo el cual está siendo entrevistado; esto es, si en carácter de sindicado de los hechos, como testigo, como experto o bajo algún otro rol.
    - **Tipo de Investigación:** el Investigador deberá informar al entrevistado si se trata de una denuncia de Acoso Laboral o de Acoso Sexual o bien de manera genérica comunicarle el motivo de la denuncia.
    - Una vez cumplidos los pasos anteriores, y en especial, en los casos de acoso sexual y acoso laboral, el Investigador deberá obtener autorización escrita del entrevistado, vía mail en los casos de entrevistas a distancia/remota/teletrabajo, donde señale que accede voluntariamente a ser entrevistado (Anexo n° 8) y además se compromete a mantener la confidencialidad de los temas tratados en la misma (Anexo 9). Si el entrevistado se negare a suscribir tal declaración, se pondrá fin a la entrevista en ese instante, dejándose constancia de la negativa del entrevistado y de cualquiera otra manifestación que hubiere hecho a los entrevistadores.
  
- **Consideraciones al momento de entrevistar:**
  - ✓ El investigador deberá considerar lo siguiente:
    - Completar el “Registro de Entrevista”.



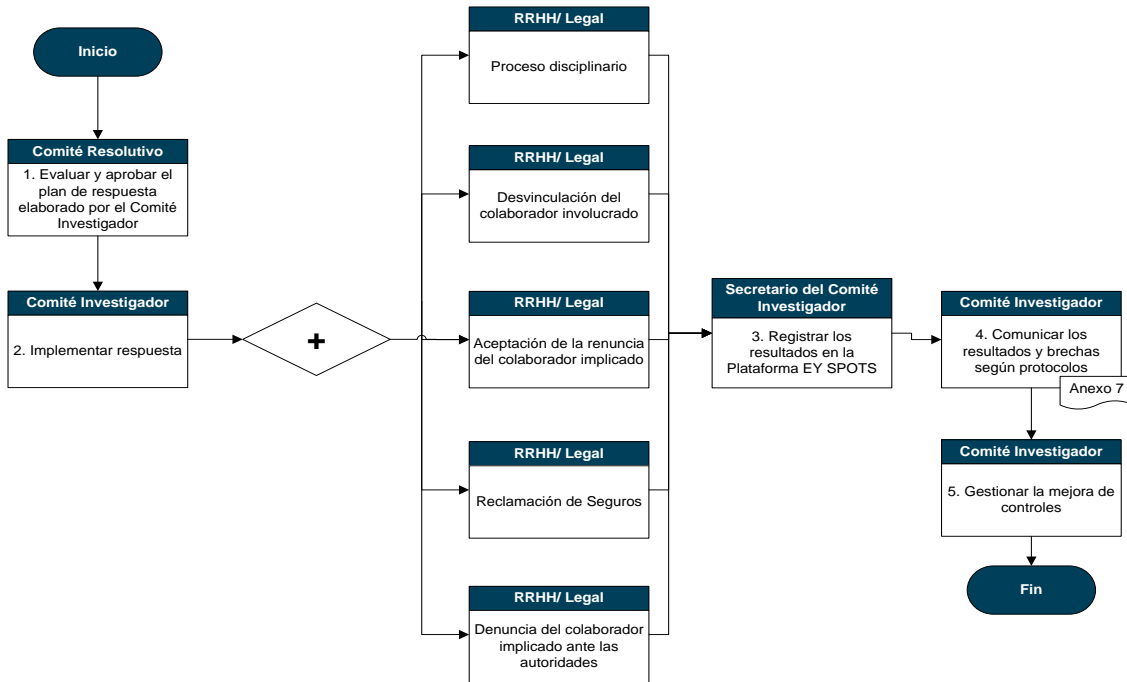
- Abstenerse de hacer preguntas que afecten o invadan el ámbito de la intimidad del entrevistado.
  - Abstenerse de hacer preguntas que indaguen sobre la opinión de la persona entrevistada o que induzcan o dirijan de cualquier manera las respuestas del entrevistado.
  - Las entrevistas deben tener una duración acotada, evitando extenderse más allá de lo necesario. Se debe establecer las expectativas al principio, indicando al entrevistado el tiempo de duración aproximada que tendrá la entrevista.
  - Es necesario planificar las entrevistas y preparar una pauta de preguntas, de manera de evitar improvisaciones y pérdidas de tiempo.
  - Todas las entrevistas son voluntarias. Si el entrevistado lo desea, podrá finalizar la diligencia en cualquier momento, cuestión de la que se dejará constancia escrita en el acta de entrevista que levante el Investigador.
  - Es recomendable que las entrevistas se realicen en la presencia de dos investigadores. El segundo Investigador asistirá en calidad de ministro de fe. Quien actúe de ministro de fe deberá ser imparcial y firmar un acuerdo de confidencialidad (Anexo 9).
  - Se debe dejar constancia escrita de las entrevistas. El documento debe ser confeccionado por el Investigador y deberá reflejar fielmente las preguntas hechas y las respuestas recibidas, cuidando el orden en que se hicieron y emitieron unas y otras. El Investigador podrá, con autorización expresa y escrita del entrevistado, realizar grabaciones de audio y/o video de las entrevistas, en especial, en el caso de entrevistas realizadas a distancia/remota/teletrabajo, las que, de hacerse, deberán registrar íntegramente la entrevista. Los entrevistados pueden firmar el acta de entrevista, pero no pueden recibir una copia de ésta, pues se podría atentar contra la confidencialidad de la investigación.
  - Se debe elegir un lugar para realizar la entrevista que asegure comodidad al entrevistado, sin distracciones, y que permita resguardar la confidencialidad.
- **El Informe Final de la Investigación** –a ser aprobado inicialmente por el Comité Investigador correspondiente- debe contener al menos los siguientes campos:
- Resumen ejecutivo: incluir brevemente el objetivo de la alerta de investigación, las actividades realizadas y los resultados obtenidos.
  - Antecedentes: describir los eventos que dieron inicio a la alerta de investigación.
  - Descripción del trabajo realizado: describir las actividades realizadas en la investigación y referenciar los papeles de trabajo.
  - Resultados obtenidos producto del análisis.
  - Conclusión.
  - Anexos: incluir evidencia relevante, actas de entrevistas, entre otros.
- La comunicación de los resultados del análisis realizado, tanto al Comité Resolutivo, a las áreas críticas identificadas, así como a las autoridades competentes, será definida por el Comité Investigador correspondiente, tomando en consideración los criterios sugeridos en el Anexo N° 7.
- El secretario del Comité Investigador es responsable del monitoreo continuo de las investigaciones, así como de efectuar controles semanales del estado de las mismas en conjunto con los demás miembros del Comité.

## 6.5. Respuesta

### 6.5.1. Objetivo:

Determinar de manera objetiva y consecuente las medidas a tomar frente a una alerta probada de irregularidades por parte de los colaboradores, proveedores y/o clientes del Grupo, comunicando de manera oportuna los resultados a las áreas correspondientes, y siguiendo los protocolos de confidencialidad definidos.

### 6.5.2. Actividades de esta etapa



### 6.5.3. Lineamientos específicos

- El Comité Investigador, debe evaluar los resultados de la investigación a fin de determinar la medida de respuesta más adecuada (v.g. recomendación a la gerencia respectiva, proceso disciplinario, desvinculación, denuncia ante las autoridades competentes) en el marco del cumplimiento de las políticas internas y la normativa aplicable.

- 
- El Comité Investigador enviará las resoluciones finales producto de la investigación al Comité Resolutivo, el cual decidirá la aprobación de las mismas y, en el caso sea necesario, la decisión de hacer públicos los resultados de una investigación<sup>8</sup>, de manera externa al Grupo.

---

<sup>8</sup> Ver anexo N°7: Protocolos de comunicación interna y externa

## Anexos

### Anexo N° 1: Definición de Términos

- **Alerta:** Situación que implica la atención de una posible desviación de los valores o de las normas internas del Grupo, faltas a la ética, conductas ilegales, incumplimientos a las leyes vigentes y cualquier otra clase de irregularidades cometidas por colaboradores, clientes, proveedores actuales o potenciales, o cualquier otra persona relacionada con Flesan, incluyendo los delitos a los que se refiere la Ley N°30424 Perú, Ley 20393 (Chile) y sus respectivas modificaciones.
- **Anónimo:** Condición de un documento o información del que no se conoce quién es el autor.
- **Comité Investigador:** Ente encargado de la evaluación y definición de planes de acción por cada alerta recibida en su respectivo país (Perú o Chile). Está conformado por:
- **Comité Resolutivo:** Ente encargado de la aprobación de las resoluciones finales de los casos, definidas por el Comité Investigador.
- **Confidencial:** Condición de un documento o información que se hace o se dice en confianza entre dos o más personas, con la seguridad de que será mantenida en reserva en ese grupo.
- **Código de ética:** Es un conjunto de normas de actuación o conducta que deben regir la gestión de los negocios y las actividades empresariales y, por ende, las relaciones internas y externas con nuestros accionistas, colaboradores, autoridades, comunidades, clientes, proveedores y contratistas, mediante reglas claras de comportamiento alineadas con la misión, visión y valores del Grupo Flesan.
- **Comité de ética:** Ente que tiene por objeto interpretar y mejorar las reglas y normas de conducta contenidas en el Código de Ética.
- **Encargado de Prevención de Delitos:** es la persona responsable en conjunto con la Alta Dirección y el Directorio de velar por la aplicación, ejecución, cumplimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Prevención de Delitos (SGPD), así como el de interpretar y velar por el cumplimiento y mejora de las reglas y normas de conducta contenidas en el Código de Ética. El Comité Investigador coordinará con el Encargado de Prevención de Delitos en caso de interpretación de las normas de conducta contenidas en el Código de Ética.
- **Grupo Flesan Te Escucha:** Canal que sirve para comunicar a través de diversos mecanismos (página web dedicada, correo electrónico, central telefónica, buzón de voz, dirección postal) situaciones serias y sensibles relacionadas con potenciales irregularidades o incumplimientos a la legislación, regulaciones, políticas, protocolos y procedimientos del Grupo. Es operada por una compañía profesional independiente especializada en la materia. **Grupo Flesan Te Escucha** está a disposición de todos los colaboradores a través de sus diferentes mecanismos las 24 horas al día, 7 días de la semana, 365 días al año.
- **No-represalias y no-perjuicios:** Los colaboradores que deseen alertar cuentan con la garantía de que no serán objeto de ningún tipo de hostigamiento o medidas en su contra por el hecho de haber alertado de buena fe una mala conducta identificada en su entorno. En este sentido, el Grupo valora y agradece el compromiso de sus colaboradores al alertar situaciones posiblemente irregulares **y tiene el compromiso de evitar cualquier tipo de perjuicios o represalias.**

- **Plataforma Portal SPOTS:** Herramienta tecnológica provista por el Operador de Grupo Flesan Te Escucha, que permite el registro y gestión de los reportes elaborados por el Operador sobre la Plataforma. Asimismo, posibilita la generación de listas y gráficos para el mejor análisis de la información recibida a través del canal Grupo Flesan Te Escucha.

## Anexo N° 2: Criterios de Clasificación y Escalamiento

- Las alertas serán enviadas por el Operador dentro de las 72 horas (en días laborables), con excepción de las alertas consideradas como “críticas” (alertas que atenten contra la vida de un denunciante, alertas relacionadas con algún miembro del Comité Investigador y/o Resolutivo, y/o relacionadas con los Gerentes Generales de Flesan Gestión en Perú y/o Chile), las cuales se enviarán dentro de las 24 horas (en días laborables) para su tratamiento inmediato. Los criterios de **clasificación y escalamiento** son:



### a) Tipo de Alerta

Con la finalidad de optimizar el proceso de clasificación de las alertas recibidas a través de **Grupo Flesan Te Escucha**, éstos han sido tipificados de la siguiente manera:

Tipo	Descripción	Nivel
<b>Lavado de Activos</b>	Consiste en el proceso de disfrazar u ocultar el origen ilícito de dinero, bienes, efectos o ganancias que provienen de delitos precedentes, usualmente mediante la realización de varias operaciones, por una o más personas naturales o jurídicas.	Comité Investigador
<b>Financiamiento al terrorismo</b>	Apoyar con recursos financieros y/o materiales a cualquier organización que esté involucrada en actividades terroristas, ya sea, solicitando, recaudando o proveyendo dichos fondos (por ejemplo: suministrar información que facilite las actividades de elementos o grupos terroristas, traslado a sabiendas de personas pertenecientes a grupos terroristas o vinculados con sus actividades delictuosas, la fabricación, almacenamiento o suministro de sustancias u objetos explosivos, asfixiantes, inflamables, tóxicos o cualquier otro que pudiera producir muerte o lesiones, la cesión o utilización de cualquier tipo de alojamiento para ocultar personas o servir de depósito).	Comité Investigador
<b>Corrupción: Soborno (a funcionario público, cohecho)</b>	Prometer, solicitar, aceptar u entregar cualquier tipo de beneficio cuantificable en dinero (objetos de valor, favores, entre otros) a un funcionario público, tanto en Chile como en el extranjero, con	Comité Investigador

Tipo	Descripción	Nivel
	el fin de que este haga o deje de hacer un acto propio de su cargo en beneficio del Grupo.	
<b>Corrupción: Soborno (con particulares)</b>	Prometer, solicitar, aceptar u entregar cualquier tipo de beneficio cuantificable en dinero (objetos de valor, favores, entre otros) entre particulares, para generar que el sobornado haga o deje de hacer un acto propio de su cargo	Comité Investigador
<b>Receptación</b>	Tener, comprar, vender, modificar o transportar en el Grupo, a cualquier título, especies hurtadas, robadas o que sean objeto de apropiación indebida.	Comité Investigador
<b>Robo, hurto o apropiación indebida</b>	Robar, hurtar o apropiarse indebidamente tanto de recursos materiales como financieros del Grupo para beneficio personal.	Comité Investigador
<b>Conflicto de intereses</b>	Estar indebidamente influido un colaborador por un interés secundario, de tipo generalmente económico, de parentesco o de afectividad, y por ende perder la imparcialidad en la toma de sus decisiones.	Comité Investigador
<b>Acoso laboral (*)</b>	Realizar conductas abusivas, consientes y premeditadas, en forma sistemática y repetitiva, que atenten contra la dignidad o la integridad psicológica o física de un colaborador (discriminación, acoso sexual, menoscabo, hostigamiento, entre otras).	Comité Investigador
<b>Acoso sexual</b>	<p><b>Artículo 176-B DL 1410 Perú</b> El que, de cualquier forma, vigila, persigue, hostiga, asedia o busca establecer contacto o cercanía con una persona, sin el consentimiento de esta, para llevar a cabo actos de connotación sexual.</p> <p><b>Ley 20005 Chile</b> El que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.</p>	Comité Investigador
<b>Discriminación y violencia a la mujer</b>	Prevenir, Sancionar y Erradicar la discriminación y violencia contra las mujeres	Comité Investigador
<b>Seguridad y salud profesional (*)</b>	Realizar acciones u omisiones que pongan en riesgo la seguridad y salud de uno o más colaboradores incluyendo además los aspectos ambientales, tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.	Comité Investigador
<b>Infracciones a políticas o procedimiento internos</b>	Incumplir políticas y/o procedimientos definidos por el Grupo, infringir el Sistema de Prevención de	Comité Investigador

Tipo	Descripción	Nivel
	Delitos (SGPD), infracciones al Código de Conducta, RIT, RITSS.	
<b>Uso indebido de información</b>	Divulgar o utilizar información (interna, confidencial o restringida) relacionada con el Grupo para beneficio personal o menoscabo de la reputación de esta.	Comité Investigador
<b>Alteración de registros o documentación del Grupo.</b>	Modificar maliciosamente cualquier tipo de registro, documentos o reportes del Grupo, tanto internos, como externos.	Comité Investigador
<b>Tráfico de Influencias</b>	El que, invocando o teniendo influencias reales o simuladas, recibe, hace dar o prometer para sí o para un tercero, donativo o promesa o cualquier otra ventaja o beneficio con el ofrecimiento de interceder ante un funcionario o servidor público que ha de conocer, esté conociendo o haya conocido un caso judicial o administrativo,	Comité Investigador
<b>Colusión simple y agravada</b>	El funcionario o servidor público que, interviniendo directa o indirectamente, por razón de su cargo, en cualquier etapa de las modalidades de adquisición o contratación pública de bienes, obras o servicios, concesiones o cualquier operación a cargo del Estado concierta con los interesados para defraudar al Estado o entidad u organismo del Estado	Comité Investigador
<b>Administración desleal</b>	Tiene lugar cuando una persona se excede en las facultades que le habían sido cedidas de administrar un patrimonio ajeno, causando así un perjuicio en dicho patrimonio administrado.	Comité Investigador
<b>Negociación Incompatible</b>	La negociación incompatible es un delito de peligro (no requiere resultado) consistente en interesarse en cualquier, negociación, actuación, contrato u operaciones por funcionarios públicos, liquidadores, administradores, en que toman interés en razón de su cargo o funciones. Se trata de hipótesis de grave conflicto de interés.	Comité Investigador
<b>Pago de Facturas/reclamo de pago</b>	Esta tipología esta relacionada con aquellas denuncias relacionadas con el pago de facturas a proveedores	Comité Investigador

(\*) Indicar "URGENTE" en el envío de la alerta, en caso se atente contra la vida o integridad de la persona.

**b) Niveles involucrados**

Se establece de acuerdo al nivel jerárquico de las personas involucradas en las alertas recibidas a través de Grupo Flesan Te Escucha.

Niveles Involucrados	Nivel de Reporte
Nivel 1 - Alertas no relacionadas con los miembros del Comité Investigador y/o Resolutivo.	Serán reportados por El Operador al secretario de los distintos Comités Investigadores, a través de la Plataforma Portal SPOTS para que inicie el proceso en el Comité Investigador del país correspondiente.
Nivel 2 - Alertas relacionadas con algún miembro del Comité Investigador y/o Resolutivo.	Estos casos serán reportados vía email por El Operador al Gerente General de Flesan Gestión de Chile o Perú, según la ubicación de la alerta.
Nivel 3 - Alertas relacionadas con los Gerentes Generales de Flesan Gestión en Chile y/o Perú.	Estos casos serán reportados vía email por El Operador al Presidente de Directorio del Grupo Flesan y a la Jefe de Riesgos y Cumplimiento Corporativo Chile-Perú.

### Anexo N° 3: Reporte de alertas del Operador de Grupo Flesan Te Escucha

- **Periodicidad:** Según se reciban las alertas.
- **Oportunidad:** Las alertas serán enviadas dentro de las 72 horas (en días laborables), con excepción de las consideradas como “críticas” (alertas que atenten contra la vida de un denunciante, alertas relacionadas con algún miembro del Comité Investigador y/o Resolutivo, y/o relacionadas con los Gerentes Generales de Flesan Gestión en Perú y/o Chile), las cuales se enviarán dentro de las 24 horas (en días laborables) para su tratamiento inmediato.
- **Otros:**
  - El Operador responderá inmediatamente cada alerta que tenga email de contacto, indicando que fue recibida y agradeciendo por la información.
  - El Comité Investigador puede definir la respuesta a canalizar a los denunciantes, que requieran de ello, lo cual será canalizado al Operador de Grupo Flesan Te Escucha para su posterior comunicación al denunciante, o a través de la misma Plataforma Portal SPOTS, redactando el mensaje al denunciante, el cual será posteriormente comunicado a través de la opción “Consulta Habilitada” en la página web de Grupo Flesan Te Escucha.
  - En caso de que el Grupo requiera comunicarse con la persona que proporcionó la información, el Operador se pondrá en contacto con la misma para consultarle si puede compartir con el Grupo los datos de contacto que hubiera proporcionado, para que la coordinación posterior sea directa entre esta persona y el Comité Investigador. Considerar que la persona pudiera no responder o no acceder a esta opción.

### Anexo N° 4: Listado de Chequeo de Alertas

Los datos que ayudan a pre-validar si una alerta recibida está relacionada con el Grupo, son:

- ¿La persona indicada es efectivamente un colaborador, proveedor o cliente del Grupo?
- ¿El colaborador implicado pertenece al área a la que se hizo referencia en la alerta? ¿Labora en alguna otra área? / ¿El proveedor o cliente mencionado trabaja realmente con el Grupo?

Adicionalmente, se debe evaluar mediante las siguientes preguntas si la información recibida incluye datos suficientes para validar la existencia de la alerta recibida:



Concepto	Pregunta
¿Dónde?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Dónde se ha presentado o viene presentándose lo reportado?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿En qué ciudad?</li> <li>- ¿En cuál área?</li> </ul> </li> </ul>
¿Quién realiza la comunicación de la alerta?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información del denunciante: ¿Desea permanecer en el anonimato?</li> <li>• Información del denunciado: ¿Qué persona o personas están involucradas en la alerta? ¿Cuáles son sus cargos o posiciones?</li> </ul>
¿Cuánto?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En cuánto podría calcularse el impacto monetario?</li> </ul>
¿Qué?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué se trata la alerta? Descripción.</li> </ul>
¿Cómo?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo sucedió?</li> <li>• ¿Cómo se dio cuenta de la situación?</li> <li>• ¿Conoce a otras personas que estén enteradas de la situación?</li> <li>• ¿Alguna gerencia está enterada de la situación?</li> </ul>
¿Cuándo?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuándo se dio cuenta que podría haber ocurrido u ocurrió?</li> <li>• ¿Desde cuándo viene sucediendo?</li> </ul>
¿Por qué?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se tiene conocimiento del motivo por el cual se generó el evento?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presión: ¿Se tiene conocimiento de alguna presión del Grupo, económica, de vida u otras experimentadas por la persona denunciada?</li> <li>- Oportunidad: ¿Se tiene conocimiento de qué controles no fueron efectivos, o no estuvieron correctamente diseñados permitiendo la irregularidad?</li> </ul> </li> </ul>
Evidencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se dispone de documentación o evidencia que respalde la alerta?</li> </ul>

**Anexo N° 5: Niveles de criticidad de las alertas**

Nivel de criticidad	Características de las alertas y responsables de la supervisión
<p><b>Nivel 1:</b> <b><u>Alertas de Crisis</u></b></p>	<p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy alto riesgo de comprometer la reputación del Grupo (v.g. corrupción pública, reportes financieros inexactos).</li> <li>• Involucrado:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El colaborador implicado tiene un cargo de Gerente General o Gerente Corporativo. Los cargos precedentes señalados no son limitativos. El Comité Investigador podrá considerar a otros cargos basado en el análisis y contexto de la alerta recibida.</li> <li>○ El proveedor o cliente está relacionado con el incumplimiento de normas legales (p.e. cohecho, lavado de activos, financiamiento del terrorismo).</li> </ul> </li> <li>• Las pérdidas relacionadas a la alerta podrían llevar a la Institución a una situación económica muy grave, o que impacte su continuidad.</li> </ul>
<p><b>Nivel 2:</b> <b><u>Alertas significativas</u></b></p>	<p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo alto de comprometer la reputación del Grupo.</li> <li>• Involucrado:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El colaborador implicado tiene nivel Gerente/Subgerente. Los cargos precedentes señalados no son limitativos. El Comité Investigador podrá considerar a otros cargos basado en el análisis y contexto de la alerta recibida.</li> <li>○ El proveedor o cliente tiene interacción comercial con el Grupo desde sus inicios.</li> </ul> </li> <li>• Efectos que podrían generar pérdidas altamente significativas para el Grupo.</li> </ul>
<p><b>Nivel 3:</b> <b><u>Alertas serias pero previsibles</u></b></p>	<p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo moderado de comprometer la reputación del Grupo.</li> <li>• Involucrado:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El colaborador implicado tiene un cargo de jefe o Analista. Los cargos precedentes señalados no son limitativos. El Comité Investigador podrá considerar a otros cargos basado en el análisis y contexto de la alerta recibida.</li> <li>○ El proveedor o cliente ha tenido interacción comercial con el Grupo en el último año.</li> </ul> </li> <li>• Efectos que podrían tener un impacto económico que pueda afectar la unidad de negocio involucrada.</li> </ul>
<p><b>Nivel 4:</b> <b><u>Alertas Moderadas</u></b></p>	<p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo bajo de comprometer la reputación del Grupo.</li> <li>• Involucrado:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El colaborador implicado tiene un cargo de jefe o Analista. Los cargos precedentes señalados no son limitativos. El Comité Investigador podrá considerar a otros cargos basado en el análisis y contexto de la alerta recibida.</li> <li>○ El proveedor o cliente no ha tenido interacción comercial con el Grupo, en el último año.</li> </ul> </li> <li>• El colaborador implicado es responsable de un cargo operativo</li> <li>• Efectos cuyo impacto económico no puede afectar la unidad de negocio involucrada.</li> </ul>

**Anexo N° 6: Criterios para definir el equipo de trabajo**

Perspectiva	Elementos a considerar
<p><b>Competencia (Especialidad)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigaciones que requieren un alto componente de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Especialización (v.g. perfil profesional, conocimiento de procesos, altos volúmenes de información, computación forense, etc.).</li> <li>– Conocimientos técnicos específicos (v.g. conocimiento de operaciones de tesorería, normas contables específicas, modelos de medición de riesgo, normatividad laboral local para liquidación de nómina, etc.)</li> </ul> </li> <li>• Soporte Jurídico.</li> </ul>
<p><b>Nivel de Experiencia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigaciones cuya importancia o nivel de complejidad requiere la participación de un equipo experimentado.</li> <li>• Investigaciones que derivan en la presentación de evidencias ante instancias judiciales y requieren de una alta credibilidad en el trabajo de los profesionales asignados.</li> </ul>
<p><b>Independencia y Objetividad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de posibles conflictos de intereses por parte del equipo de trabajo que puedan afectar el resultado de la investigación.</li> <li>• Evaluación de la posibilidad de solicitar a los miembros del equipo de trabajo la firma de una <b>Declaración de Independencia</b> en la cual confirmen que:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– No tienen relación alguna con los colaboradores implicados en la investigación.</li> <li>– Mantendrán la integridad, independencia, objetividad, imparcialidad, confidencialidad y discreción en el desarrollo de la investigación.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Recursos Externos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de requerirse, se debe considerar la participación de especialistas externos al Grupo.</li> </ul>

**Anexo N° 7: Protocolos de comunicación interna y externa**

Protocolos de comunicación		
	Criterios	Responsable
<b>Comunicación a las áreas relacionadas</b>	Los resultados de la investigación y respuesta <b>serán comunicados</b> a las áreas involucradas (v.g. área de trabajo del implicado) cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayuden al refuerzo de los controles internos y a la conciencia de riesgos en niveles de supervisión similares.</li> <li>- Representen un refuerzo de la cultura ética del Grupo en materia de prevención del fraude, al demostrar las acciones tomadas frente a dichos eventos.</li> <li>- Sean positivos para mejorar el clima laboral del área.</li> </ul>	Comité Investigador correspondiente gestiona la alerta, así como la investigación respectiva. Una vez obtenidos los resultados, coordina con el área encargada de comunicación interna, para que informe el evento a las áreas relacionadas.
	Los resultados de la investigación y respuesta <b>no serán comunicados</b> a las áreas involucradas cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Representen un riesgo para la reputación del Grupo.</li> <li>- Afecten otras investigaciones o procesos legales en curso.</li> </ul>	
<b>Comunicación a la Prensa</b>	Los resultados de la investigación y respuesta <b>no serán comunicados a la prensa</b> . Sin embargo, en caso de existir presión mediática, sólo se comunicará lo estrictamente necesario. La decisión de no comunicar los resultados de las investigaciones a la prensa se debe a que podría implicar riesgos para: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La reputación del Grupo.</li> <li>- El proceso legal en curso.</li> </ul>	Comité Resolutivo en coordinación con el área encargada de la comunicación externa del Grupo.
<b>Comunicación al denunciante</b>	En los casos en los que el Comité Investigador requiera enviar una respuesta al denunciante, como parte de la planificación y/o ejecución de una investigación, el Comité comunicará esta respuesta al Operador de Grupo Flesan Te Escucha, quien se comunicará con el denunciante a través del medio de contacto que éste haya brindado, en el caso lo haya proporcionado. En adición el Operador registrará la respuesta a través de la página web de Grupo Flesan Te Escucha con el objetivo que el denunciante pueda visualizar dicha respuesta al ingresar a la opción de "Consulta" en la página web del canal.	Comité Investigador en coordinación con el Operador de Grupo Flesan Te Escucha.

---

**Anexo N° 8: Autorización escrita para la realización de entrevistas**

Fecha : \_\_\_\_\_

País : \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_, DNI número \_\_\_\_\_, cargo \_\_\_\_\_, empresa \_\_\_\_\_

Declaro que:

- Accedo voluntariamente a participar en esta entrevista dentro del contexto del Protocolo de Respuesta Corporativo Flesan Te Escucha.

Autorización opcional: en caso de que el entrevistador lo requiera, puede solicitar al entrevistado su autorización para registrar la entrevista en audio y/o video.

Autorizo expresamente, a petición del investigador la realización de la siguiente diligencia (marcar con una "X"):

Entrevista grabada en audio

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Entrevista grabada en video

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Entrevista telefónica

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Otro medio digital o tecnológico: \_\_\_\_\_ (señalar cuál)

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

---

**Firma**

---

**Anexo N° 9: Declaración de Confidencialidad (entrevistados/ investigadores)**

Caso N° : \_\_\_\_\_

Fecha : \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_, cédula de identidad número \_\_\_\_\_, cargo \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, y, encontrándome en las dependencias de \_\_\_\_\_.

Me comprometo a:

- Mantener la confidencialidad de todos los temas tratados en la entrevista, la identidad de las personas involucradas, los antecedentes, hallazgos, diligencias y todo dato que forme parte de la presente investigación.

Comprendo y acepto que el incumplimiento a este deber de confidencialidad será considerado una infracción gravísima a la normativa interna del Grupo Flesan y puede ser objeto de sanciones o medidas disciplinarias.